

**服務**

**承諾**

治稅以法  
服務以誠

2013/14

本小冊子刊載稅務局的服務承諾，並說明市民欲對所獲服務提出意見或作出投訴，可以依循的步驟。

## 稅務局所提供的服務

本局的服務承諾包括以下項目的處理：

- 諮詢服務
- 書面查詢
- 報稅表
- 發給首次納稅人的報稅表
- 撤銷公司註冊
- 儲稅券
- 評稅的反對
- 延緩暫繳稅的申請
- 繳納稅款（提升服務水平）
- 退還稅款
- 稅務審核和調查
- 印花稅
- 商業登記
- 「稅務易」
- 投訴

## 有效監察

服務承諾關注委員會協助監察本服務承諾所包括的服務。本局亦成立了一個由一位高級首長級人員領導的服務標準研究小組，向該委員會提供協助。稅務局局長每年按目標發表服務成果。

## 服務水平

本局首要任務是竭盡所能服務市民，但服務水平有時會受特殊情況及繁忙期間的重工作量所影響。下列是我們考慮到這些因素後，就各項服務致力達到的標準處理時間，和市民可以期望獲得的服務水平。

## 抱負

我們要成為卓越的稅務管理機構，為促進香港的繁榮安定作出貢獻。

---

## 使命

我們致力 —

- 以高效率及合乎成本效益的方式徵收稅款；
  - 對納稅人待之以禮，並提供有實效的服務；
  - 透過嚴謹的執法、教育及宣傳，促使納稅人遵守稅務法例；
  - 協助員工具備應有的知識、技巧和態度，從而竭盡所能，實踐我們的抱負。
- 


## 信念

我們的基本信念是 —

- 專業精神
  - 講求效率
  - 積極回應
  - 處事公平
  - 注重成效
  - 待人以禮
  - 群策群力
- 

## 服務環境

我們致力在良好的環境中，提供公平、有效率和有用的服務。





服務	標準處理時間	服務水平
<p><b>4. 發給首次納稅人的報稅表</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利得稅 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 向須課稅的書面通知作出回覆</li> </ul> </li> <li>• 薪俸稅 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 無須課稅個案</li> <li>- 須課稅個案</li> </ul> </li> </ul>	<p>在收到通知後的3個月內作出回覆</p> <p>在收到通知後的21個工作日內向僱員作出回覆</p> <p>每年4月至11月期間 在收到通知後的3個月內發出報稅表</p> <p>每年12月至3月期間 在收到通知後的5個月內發出報稅表</p>	<p>首3個月： 98%</p> <p>首21日： 98%</p> <p>首3個月： 98%</p> <p>首5個月： 98%</p>
<p><b>5. 撤銷公司註冊</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理向稅務局局長要求發出不反對撤銷公司註冊通知書的申請</li> </ul>	<p>在收到申請表後的21個工作日內</p>	<p>首21日： 98%</p>
<p><b>6. 儲稅券</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 購買及贖回</li> </ul>	<p>每年7月至12月期間 在收到後的9個工作日內</p> <p>每年1月至6月期間 在收到後的12個工作日內</p>	<p>首9日： 99%</p> <p>首12日： 99%</p>
<p><b>7. 評稅的反對</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 回覆反對通知書</li> <li>• 處理反對個案</li> </ul>	<p>每年5月至8月期間 在收到後的12個工作日內</p> <p>每年9月至4月期間 在收到後的18個工作日內</p> <p>在收到反對通知書後的4個月內發出了結反對個案通知書*或評稅人員決定通知書**</p>	<p>首12日： 98%</p> <p>隨後的6日： 1%</p> <p>首18日： 98%</p> <p>隨後的6日： 1%</p> <p>首4個月： 98%</p>

\* 了結反對個案通知書 - 包括修訂評稅通知書、退稅通知書及通知了結反對個案的信件。

\*\* 評稅人員決定通知書 - 信中會說明反對個案尚未了結，同時，會要求納稅人提供進一步資料，或建議解決的方案，或建議納稅人取消反對，或知會納稅人該個案交由局長作出決定。

服務	標準處理時間	服務水平
<b>8. 延緩暫繳稅的申請</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>對申請的回覆</li> </ul>	在收到申請後的12個工作日內	首12日： 98% 隨後的6日： 1%
<b>9. 繳納稅款</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>向以電子方式繳稅的公司、合夥業務及聯名物業業主發出書面收據</li> </ul>	在收到稅款後的4個工作日內發出	首4日： 99% ✓
<b>10. 退還稅款</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>因多繳應付稅款</li> <li>因修訂評稅</li> </ul>	在收到稅款後的18個工作日內  在發出修訂評稅通知書後的10個工作日內	首18日： 98%  首10日： 98%
<b>11. 稅務審核和調查</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理實地審核和調查個案</li> </ul> <p>此項承諾的處理時間，由下列日期起計：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 簡單個案 - 與有關納稅人作首次會晤之日。</li> <li>* 複雜個案 - 有關納稅人遞交業務紀錄之日，或收到有關納稅人實質回覆本局初次書面查詢之日，兩者以較後者為準。</li> </ul>	在收到回覆本局初步查詢的實質資料後的2年內	首6個月： 60% 第1年： 70% 第2年： 80% 第3年： 90%
<b>12. 印花稅</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過香港政府一站通為轉讓契約，物業買賣合約及租約加蓋印花#</li> <li>處理轉讓契約及物業買賣合約的加蓋印花申請</li> <li>為成交單據及租約加蓋印花</li> </ul> <p>個案如涉及物業估價，可能需要更長時間，視乎複雜程度而定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>處理豁免申請 (集團公司間的轉讓)</li> </ul>	網上方式付款 在收到印花稅後即時透過香港政府一站通發出印花證明書  離線方式付款 在收到印花稅後的2個工作日內透過香港政府一站通發出印花證明書  在收到申請後的5個工作日內  在收到全部資料後的當日內	即時： 99%  首2日： 99%  首5日： 98%  即日： 98%  首3個月： 85% 隨後的9個月： 10%

服務	標準處理時間	服務水平
<p><b>13. 商業登記</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新證辦理 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經櫃位處理的申請*</li> <li>- 經郵遞或透過香港政府一站通提交的申請#</li> </ul> </li> <li>• 商業登記冊摘錄的核證本</li> <li>• 更改商業登記資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經櫃位處理的通知</li> <li>- 經郵遞或透過香港政府一站通提交的通知#</li> </ul> </li> </ul>	<p>在收到填妥的申請表後的30分鐘內發出</p> <p>在收到填妥的申請表後的2個工作日內發出</p> <p>在收到填妥的申請表後的1個工作日內發出</p> <p>在收到通知及全部資料後的30分鐘內予以更改</p> <p>在收到通知及全部資料後的5個工作日內予以更改</p>	<p>首30分鐘： 99%</p> <p>首2日： 99%</p> <p>隨後的1日： 99%</p> <p>首30分鐘： 97%</p> <p>首5日： 99%</p>
<p>* 由2011年2月21日起，任何人提交公司註冊申請，即當作已同時申請商業登記。公司註冊處會向成功申請者一併發出商業登記證及公司註冊證書／公司註冊證明書。因此，上述服務承諾不適用於這些個案。有關公司註冊處的服務承諾，請瀏覽該處的網頁 <a href="http://www.cr.gov.hk">www.cr.gov.hk</a>。</p>		
<p><b>14. 「稅務易」帳戶</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發出啟動密碼通知書 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 透過香港政府一站通提交的申請#</li> </ul> </li> <li>• 向以電子方式繳稅者發出電子收據</li> </ul>	<p>在收到申請後的2個工作日內發出</p> <p>在收到稅款後的2個工作日內發出</p>	<p>首2日： 98%</p> <p>首2日： 99%</p>
<p><b>15. 投訴</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理投訴個案</li> </ul>	<p>在收到投訴後的7個工作日內作出初步回覆</p> <p>在收到投訴後的15個工作日內作出實質回覆</p>	<p>首7日： 99%</p> <p>首15日： 99%</p>

✓ 綠色字表示提升了的服務水平。

# 電子服務會透過「稅務易」於「香港政府一站通」提供。

## 公眾所擔當的角色

我們歡迎市民對本局的服務提供意見或建議。來函請寄香港郵政總局郵箱11234號稅務局客戶經理收。

我們樂於竭盡所能提供服務，如所需資料已存於電腦中，本局會立即作答，但在若干情況下本局或未能於預定時間內提供所需服務。在此情況下，市民是有權盡快獲得詳盡的解釋。如你認為有需要獲得解釋，或覺得你的個案未有獲得適當的處理，可聯絡投訴主任 —

電話：2594 5000

地址：香港灣仔告士打道5號稅務大樓37樓

郵寄：香港郵政總局郵箱11234號

傳真：2802 7625，或

電郵：taxinfo@ird.gov.hk

## 上訴權利

如認為投訴沒有獲得公平處理，可來函稅務局局長列出上訴原因。

## 如何查詢更詳細資料

諮詢中心的職員將會樂意解答與本承諾有關的服務，公眾亦可獲知他們的姓名。本局諮詢中心設於香港灣仔告士打道5號稅務大樓一樓。電話：187 8088。另外，市民可瀏覽本局網頁 < [www.ird.gov.hk](http://www.ird.gov.hk) > 以查閱稅務資料和下載表格。